



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RSUD GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Hendrik Dwi Saputra

NIM : 11.1041.1110

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
APRIL 2016**

PENGESAHAN

Skrpisi berjudul; *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 12 April 2016
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Tim Penguji,

Drs. Achmad Suharto, MP.
NPK. 89 06 242

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Toni Herlambang, MM
NPK. 06 03 425

Maheni Ika Sari, SE. MM
NIP. 19770 811 2005 01 2001

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi

Drs. Achmad Suharto, MP.
NPK. 89 06 242

Maheni Ika Sari, SE. MM
NIP. 19770 811 2005 01 2001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas pertolongan Allah SWT yang telah memberi kekuatan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Segala hal yang telah diupayakan semoga bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca.

Skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi” dengan memuat bab I sampai bab V. Bab I berisi pendahuluan, bab II berisi tinjauan pustaka, bab III berisi metode penelitian, bab IV berisi hasil dan pembahasan, bab V berisi kesimpulan dan saran.

Dengan penuh kesadaran penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan skripsi ini, semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya.

Jember, 12 April 2016

Hendrik Dwi Saputra
NIM. 1110411110

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.2 Konsep Pelayanan	10
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
2.3.1 Defenisi Kualitas Pelayanan	11
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.4 Model Kualitas Pelayanan (<i>ServQual</i>).....	13
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu	17

2.6 Kerangka Konseptual	19
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	21
3.2 Defenisi Operasional.....	21
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.4 Penentuan populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.5 Sumber Data.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Metode Analisis Data.....	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	30
4.1.2 Nilai Dasar, Visi, misi, Motto RSUD Genteng.....	30
a. Nilai Dasar.....	30
b. Visi	31
c. Misi.....	31
d. Moto	31
4.1.3 Tujuan Dan Sasaran RSUD Genteng	31
a. Tujuan.....	31
b. Sasaran	32
4.1.4 Kedudukan, Tugas dan Fungsi RSUD Genteng.....	32
a. Kedudukan RSUD Genteng	32
b. Tugas RSUD Genteng	32
c. Fungsi RSUD Genteng	32
4.1.5 Susunan Organisasi RSUD Genteng.....	33
4.1.6 Fasilitas dan Kemampuan Pelayanan Fungsional RSUD Genteng.....	43
4.1.7 Sistem Pelayanan	48
4.1.8 Personalia	49
4.2 Gambaran Umum Responden	50
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	50
4.2.2 Responden Menurut Usia.....	51
4.3 Analisis Data	51
4.3.1 Harapan responden terhadap pelayanan yang diberikan.....	52
a. Dimensi <i>Tangible</i> (bukti langsung)	53
b. Dimensi <i>Reability</i> (keandalan)	55
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	58
d. Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)	61
e. Dimensi <i>Emphaty</i> (empati)	64

4.3.2 Persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan	68
a. Dimensi <i>Tangible</i> (bukti langsung)	68
b. Dimensi <i>Reability</i> (keandalan)	71
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	74
d. Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)	77
e. Dimensi <i>Emphaty</i> (empati)	80
4.3.3 Analisis <i>ServQual</i> (<i>Service Quality</i>)	84
4.4 Pembahasan.....	85
a. Dimensi <i>Tangible</i> (bukti langsung).....	85
b. Dimensi <i>Reability</i> (keandalan)	86
c. Dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	87
d. Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)	87
e. Dimensi <i>Emphaty</i> (empati)	88

BAB V Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

PENGANTAR KUESIONER

LAMPIRAN 1

Pengantar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN



Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pasien Poliklinik Rawat Jalan RSUD Genteng Banyuwangi

Berkaitan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Jember, maka dengan ini saya mengharapkan bantuan saudara untuk mengisi daftar pertanyaan yang saya sertakan di bawah ini. Agar memperoleh masukan yang berarti, saya berharap kuesioner ini diisi dengan keadaan yang sebenarnya. Semua sumber dan data yang diperoleh dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan banyak terimakasih.

Hendrik Dwi Saputra
NIM: 11.1041.1110

Identitas Responden

- Nomor responden : (tidak perlu diisi)
- Nama :
- Jenis Kelamin : L / P (lingkari yang sesuai)
- Umur : Tahun
- Alamat :
- Pekerjaan :
- Poliklinik yang dituju :
- Status Responden : Pasien / Pengantar (coret yang tidak perlu)

Petunjuk pengisian:

- a. Berilah tanda silang (X) pada kolom yang Anda pilih sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dirasakan dari pelayanan di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi.
- b. Ada 5 alternatif jawaban, yaitu:

Harapan Pasien :

- 1 : 0-20 (tidak memuaskan)
- 2 : 21-40 (kurang memuaskan)
- 3 : 41-60 (cukup memuaskan)
- 4 : 61-80 (memuaskan)
- 5 : 81-100 (sangat memuaskan)

Kenyataan :

- 1 : 0-20 (tidak setuju)
- 2 : 21-40 (kurang setuju)
- 3 : 41-60 (cukup setuju)
- 4 : 61-80 (setuju)
- 5 : 81-100 (sangat setuju)

A. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)

1. Harapan pasien dalam menerima pelayanan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Kondisi fisik rumah sakit					
2.	Kelengkapan alat pelayanan medis					
3.	Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan					
4.	Kemudahan parkir					
5.	Kebersihan fasilitas umum (toilet, selasar, kantin)					
6.	Pengaturan ruangan dan penerangan					

7.	Penampilan fisik dan kerapihan petugas, dokter dan perawat					
----	--	--	--	--	--	--

2. Kenyataan yang dirasakan pasien dalam menerima pelayanan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Kondisi fisik rumah sakit					
2.	Kelengkapan alat pelayanan medis					
3.	Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan					
4.	Kemudahan parkir					
5.	Kebersihan fasilitas umum (toilet, selasar, kantin)					
6.	Pengaturan ruangan dan penerangan					
7.	Penampilan fisik dan kerapihan petugas, dokter dan perawat					

B. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

1. Harapan pasien dalam menerima pelayanan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Ketepatan jam buka loket					
2.	Kecepatan pelayanan petugas					
3.	Prosedur administrasi (berbelit atau tidak)					
4.	Kemampuan petugas dalam memperhatikan keluhan pasien					
5.	Kemampuan dokter dalam diagnosa /pemeriksaan					
6.	Ketepatan dalam memberikan obat					

2. Kenyataan yang dirasakan dalam menerima pelayanan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Ketepatan jam buka loket					
2.	Kecepatan pelayanan petugas					
3.	Prosedur administrasi					

	(berbelit atau tidak)					
4.	Kemampuan petugas dalam memperhatikan keluhan pasien					
5.	Kemampuan dokter dalam diagnosa /pemeriksaan					
6.	Ketepatan dalam memberikan obat					

C. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

1. Harapan pasien dalam menerima pelayanan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Kecepatan petugas dalam memberi pelayanan					
2.	Kecepatan dan kesigapan petugas dalam membantu kebutuhan pasien					
3.	Kecepatan dokter dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan					
4.	Kesediaan petugas membantu pasien					

2. Kenyataan yang dirasakan dala menerima pelayanan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Kecepatan petugas dalam memberi pelayanan					
2.	Kecepatan dan kesigapan petugas dalam membantu kebutuhan pasien					
3.	Kecepatan dokter dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan					
4.	Kesediaan petugas membantu pasien					

D. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

1. Harapan pasien dalam menerima pelayanan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan					
2.	Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan					

3.	Keramahan petugas					
4.	Keyakinan terhadap pengobatan yang diberikan dokter					
5.	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan					
6.	Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan					

2. Kenyataan yang dirasakan dalam menerima pelayanan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan					
2.	Pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan					
3.	Keramahan petugas					
4.	Keyakinan terhadap pengobatan yang diberikan dokter					
5.	Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan					
6.	Kejujuran petugas dalam memberikan					

	pelayanan					
--	-----------	--	--	--	--	--

E. Dimensi Empati (*Empathy*)

1. Harapan pasien dalam menerima pelayanan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Kesediaan dan kesabaran petugas dalam memberikan informasi					
2.	Sikap dan cara berkomunikasi (memberikan informasi dan penjelasan)					
3.	Kejelasan dalam menyampaikan informasi					
4.	Kemudahan menghubungi petugas sewaktu dibutuhkan					
5.	Perhatian dokter terhadap keluhan pasien					

2. Kenyataan yang dirasakan dalam menerima pelayanan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1.	Kesediaan dan kesabaran petugas dalam memberikan informasi					
2.	Sikap dan cara berkomunikasi (memberikan informasi dan penjelasan)					
3.	Kejelasan dalam menyampaikan informasi					
4.	Kemudahan menghubungi petugas sewaktu dibutuhkan					
5.	Perhatian dokter terhadap keluhan pasien					

LAMPIRAN 2

**SURAT IJIN PENELITIAN DARI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
JEMBER**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER FAKULTAS EKONOMI

Program Studi : 1. Akuntansi (S-1) Terakreditasi (SK No. 015/BAN-PT/AK-VII/S1/VI/2009)
2. Manajemen (S-1) Terakreditasi (SK No. 015/BAN-PT/AK-VII/S1/VI/2009)

Konsentrasi : • Manajemen Pemasaran • Manajemen Sumber Daya Manusia
• Manajemen Keuangan

Nomor : 4039/II.3.AU/FE/F/2015
Lampiran : -
Perihal : **Ijin Penelitian**

Jember, 25 Sya'ban 1436 H
12 Juni 2015 M

Kepada : Yth. Kepala Bakesbangpol Banyuwangi
Di
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa, diperlukan ijin penelitian. Untuk kepentingan tersebut kami mohon agar mahasiswa kami dapat diberikan ijin penelitian dengan obyek tersebut di bawah ini.

Instansi Tujuan : Badan Kesatuan Bangsa Dan politik
Nama Mahasiswa : Hendrik Dwi Saputra
NIM : 11 1041 1110
Jurusan/Prodi : Manajemen
Alamat : Dusun Sawahan RT/RW 003/004 Genteng Kulon
Judul Penelitian : Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Dan Sikap Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi.

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Drs. Akhmad Suharto, MP
NPK. 89 06 242

LAMPIRAN 3

REKOMENDASI PENELITIAN DARI BADAN KESTUAN BANGSA DAN POLITIK



**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan KH.Agus Salim No 109 Telp.0333 – 425119
BANYUWANGI 68425

Banyuwangi, 17 Juni 2015

Nomor : 072/889/REKOM/429.204/2015
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

Kepada.
Yth. 1. Kepala Dinas Kesehatan
2. Direktur RSUD Genteng
di

BANYUWANGI

Menunjuk Surat : Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
Tanggal : 12 Juni 2015
Nomor : 4039/II.3.AU/FE/F/2015

Bersama ini diberitahukan :

Nama : HENDRIK DWI SAPUTRA
NPM : 1110411110

Bermaksud melaksanakan Penelitian

Judul : Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Dan Sikap Kerja
Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan
Di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi

Tempat : RSUD Genteng

Waktu : 15 Juni s/d 15 September 2015

Sehubungan dengan hal tersebut apabila tidak mengganggu kewenangan dan ketentuan yang berlaku di Instansi Saudara, dimohon saudara untuk memberikan bantuan berupa tempat, data/keterangan yang diperlukan dengan ketentuan kepada peserta:

1. Wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di Instansi setempat.
2. Wajib menjaga situasi dan kondisi selalu kondusif
3. Melaporkan hasil Penelitian dan sejenisnya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi.

Demikian harap menjadi maklum.

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BANYUWANGI
Sekretaris

Ir. ABDUL RACHMAN
Pembina Tingkat I
NIP. 19580412 198703 1 005

Tembusan :
Sdr. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Jember

LAMPIRAN 4

REKOMENDASI PENELITIAN DARI RUMAH SAKITUMUM DAERAH (RSUD) GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG

JALAN HASANUDDIN NOMOR 98 PHONE (0333) 845839 GENTENG - BANYUWANGI

Email : rsudgenteng@banyuwangikab.go.id

Banyuwangi, 19 Juni 2015

Nomor : 072/ 2033 /429.302/2015
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian
An. HENDRIK DWI SAPUTRA

Kepada :
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Jember
di -
JEMBER

Menunjuk Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi Nomor : 072/889/REKOM/429.204/2015 Tanggal 15 Juni 2015 perihal Rekomendasi Penelitian atas nama :

N a m a : HENDRIK DWI SAPUTRA
N P M : 1110411110
Program Pendidikan : S. I Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Jember
Judul : "Pengaruh Profesionalisme, Komitmen dan Sikap Kerja Pegawai terhadap kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Genteng Kabupaten Banyuwangi"
Waktu Penelitian : 15 Juni 2015 s.d 15 September 2015

Dengan ini disampaikan bahwa, pada prinsipnya tidak keberatan dan memberikan ijin Penelitian tersebut dengan ketentuan :

- Tidak menjadi beban RSUD Genteng ;
- Mentaati segala peraturan yang berlaku di RSUD Genteng ;
- Menjaga keamanan dan ketertiban di RSUD Genteng ;
- Menjaga nama baik RSUD Genteng ;
- Melaporkan hasil penelitian kepada Direktur RSUD Genteng dan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi .

Demikian untuk menjadi maklum .

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Genteng
Kabupaten Banyuwangi

dr. Hj. INDAH SRI LESTARI, MMRS.
Pembina Tingkat I
NIP. 19630703 198903 2 016

Tembusan :
Yth. 1. Sdr. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Banyuwangi ;
2. Sdr. HENDRIK DWI SAPUTRA ;
N P M. 1110411110 .

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta.
Erlangga
- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Research Jilid 1*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kurniawan, Aang. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Satuan Intelkam Polres Jember*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Jember
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nurchayono, Helmi. 2010. *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di RSUD Genteng Banyuwangi*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik – Universitas Jember
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanti Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta LP3ES
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta

- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Umar, Husein. 1999. *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Valentina, Anisa. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Poliklinik Rawat Jalan RSUD Dr. Cipto Mangunkusumo*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan bisnis-Universitas Diponegoro
- Wulandari, Arlisa. 2007. *Analisis kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Dr. SOEBANDI Jember*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik-Universitas Jember

UNDANG-UNDANG

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005, Tanggal 7 Juli 2005
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010
- Surat keputusan Menteri Kesehatan RI no. 983/ Menkes / 17/ 1992
- Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 228/MENKES/SK/III/2002
- Undang-undang RI. No. 44 Tahun 2009